

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X V ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission du développement durable et de l'aménagement du territoire

- Audition de Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, sur la constitution du réseau des maisons France Services 2
- Informations relatives à la commission..... 19

Mardi 25 février 2020
Séance de 17 heures 30

Compte rendu n° 44

SESSION ORDINAIRE DE 2019-2020

**Présidence de
Mme Barbara Pompili,
*Présidente***



La Commission du développement durable et de l'aménagement du territoire a auditionné Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, sur la constitution du réseau des maisons France Services.

Mme la présidente Barbara Pompili. Nous avons le plaisir d'accueillir Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, pour évoquer la constitution du réseau des maisons France Services.

Madame la ministre, je vous remercie d'avoir accepté notre invitation. Le sujet intéresse particulièrement notre commission, qui est chargée de l'aménagement du territoire. Les maisons France Services, qui font suite aux maisons de services au public (MSAP), visent à offrir des services publics de proximité et accessibles à tous. Leur réseau est en cours de constitution. Le Gouvernement a annoncé 2 000 maisons d'ici à 2022, avec une structure par canton. Pourriez-vous nous préciser où en est la constitution de ce réseau ? Parmi les maisons labellisées, compte-t-on d'anciennes MSAP ?

Ces maisons doivent servir de guichet unique de services : pouvez-vous nous en présenter le format ? La palette de services rendus est-elle homogène ? Pourriez-vous aussi nous présenter les modalités de fonctionnement de ces maisons, en particulier en ce qui concerne leurs effectifs et leurs modalités de financement ?

Enfin, nous sommes évidemment très sensibles à la question du maillage du territoire. Les maisons France Services ont vocation à rapprocher les services publics des populations qui en sont les plus éloignées, en particulier dans les zones rurales et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Cet engagement, à ce stade, est-il tenu ? Pourriez-vous nous préciser les critères guidant le choix du lieu d'implantation de ces structures ?

Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Les maisons France Services sont l'une des politiques phares conduites par le ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Le déploiement de France Services est l'un des objectifs fixés par le Président de la République à l'issue du grand débat national, le 25 avril dernier. Déployer au moins une maison par canton d'ici à la fin du quinquennat marque tout simplement le retour du service public et de l'État au cœur des territoires. De fait, le programme illustre bien l'action du ministère de la cohésion des territoires sur les sujets de la vie quotidienne de nos concitoyens : l'accès au logement, au numérique et à tous les services publics, mais aussi l'amélioration du cadre de vie dans nos villes, dans nos quartiers et dans les territoires ruraux. Je suis convaincue que l'action du Gouvernement conduite en matière de cohésion des territoires est l'une des réponses essentielles à ces préoccupations et contribue à lutter contre ce qu'on appelle les fractures territoriales et sociales.

En déplacement dans les Vosges jeudi dernier avec le Premier ministre et six de mes collègues du Gouvernement, nous avons fait le point, lors du premier comité interministériel aux ruralités, sur la mise en œuvre de l'Agenda rural. À cette occasion, nous avons vu concrètement de quelle manière les 173 mesures de cet agenda qui ont été retenues par le Gouvernement se déploient sur le terrain.

France Services fait, bien sûr, partie de l'Agenda rural. Par ailleurs, l'opération « 1 000 cafés » se développe dans les territoires. Je sais que c'est aussi une de vos préoccupations, et vous avez voté, dans le cadre de la loi relative à l'engagement dans la vie

locale et à la proximité de l'action publique, le principe selon lequel les nouvelles licences IV créées dans les communes de moins de 3 500 habitants ne pourraient être transférées au-delà du périmètre de l'intercommunalité. Nous avons aussi annoncé la création des 30 premiers tiers-lieux ruraux, sur les 150 que nous prévoyons de financer d'ici à la fin du quinquennat. Nous voulons aussi que le déploiement de la fibre optique progresse. Par ailleurs, nous avons signé, jeudi matin, un accord avec la région Grand Est sur les petites lignes ferroviaires ; l'après-midi, j'en ai signé un autre dans ma région, Centre-Val de Loire. Ces deux régions avaient anticipé et négocié avec le Gouvernement ; elles étaient donc prêtes. Des accords de ce type ont, bien entendu, vocation à être conclus dans toutes les régions. Vous le voyez, nous avons l'intention de réduire la fracture territoriale dans tous ses aspects.

Tous ces éléments s'inscrivent dans la même ambition que France Services : offrir à chacun, où qu'il se trouve, les mêmes services essentiels et les mêmes chances de vivre et de travailler – de s'épanouir, tout simplement – là où il a choisi de vivre. C'est pour cette raison, notamment, que nous devons garantir la présence des services publics dans tous les territoires, ce qui est précisément l'ambition de France Services.

Face à la réorganisation progressive des réseaux, il existait déjà, avant France Services, des dispositifs visant à proposer une offre mutualisée de services publics. Le gouvernement précédent avait ainsi déployé les MSAP, avec la même idée de rapprocher les services publics des citoyens. Les MSAP ont constitué une première réponse intéressante, mais aussi très inégale, hétérogène : certaines étaient très performantes, d'autres n'avaient pas du tout un niveau suffisant. Avant les MSAP, d'autres solutions avaient été expérimentées, par exemple les relais de service public ou encore le réseau associatif des points d'information et de médiation multiservices (PIMMS).

Avec France Services, le Gouvernement porte une nouvelle ambition en agissant dans trois directions. Il s'agit non seulement d'améliorer l'existant, mais de changer véritablement d'échelle.

Le premier objectif est de veiller à la qualité du service rendu, quel que soit le lieu d'implantation de France Services. Pour garantir la réussite du projet, nous nous sommes fixé pour ligne directrice la qualité. Concrètement, cela renvoie d'abord au rôle des agents polyvalents qui assurent l'accueil de France Services : pour les usagers, ils sont le visage du service public. C'est pourquoi nous avons conçu et déployé un plan de formation ambitieux autour de l'accueil et de l'accompagnement numérique des usagers. Grâce à la convention que nous avons passée avec le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), tous les agents ont été formés pendant cinq jours et demi préalablement à l'ouverture de la structure. La formation a porté à la fois sur l'accueil et sur le contenu des offres de services proposées par les neuf opérateurs présents dans chaque maison France Services.

Bien évidemment, la qualité, c'est aussi un engagement clair s'agissant du service rendu, et le suivi de la qualité dans la durée, car France Services n'est pas une « boîte à lettres », une structure qui renvoie d'un guichet à un autre : l'utilisateur doit y obtenir une réponse. C'est pourquoi les opérateurs s'engagent, par convention, à indiquer la manière dont ils seront présents dans chaque maison France Services, soit par des permanences, soit par visioconférence, soit par téléphone. Ils doivent également aider les agents polyvalents en cas de démarches complexes. C'est sur la base de ce référentiel de qualité, qui a été rendu public par une circulaire du Premier ministre en date du 1^{er} juillet 2019, que nous conduisons les labellisations France Services. Concrètement, nous avons mandaté nos services, et parfois, en complément, un cabinet d'audit, pour réaliser une inspection générale des maisons France

Services ou des MSAP, destinée à s'assurer que les projets de structure proposés par les préfets pour la labellisation respectent l'ensemble des critères inscrits dans le cahier des charges. Si tel est le cas, la structure est labellisée ; dans le cas contraire, la labellisation n'intervient pas tout de suite, le temps de lever les non-conformités identifiées.

L'offre de services de qualité suppose aussi un temps d'ouverture minimum, en l'occurrence vingt-quatre heures par semaine, étant entendu que cela peut être davantage, ce qui est souvent le cas.

Dans un premier temps, nous avons reçu plus de 700 propositions des préfets. Nous en avons labellisé 460 en novembre, puis 74 supplémentaires il y a deux semaines. Pour l'essentiel, cette deuxième phase de labellisation concerne des projets qui avaient été soumis précédemment mais qui avaient fait l'objet de réserves ; une fois celles-ci levées, plus rien ne s'opposait à ce que les structures soient labellisées.

Nous revendiquons depuis le départ ce parti pris de la qualité, et il continuera à guider les prochaines labellisations. Nous préférons être sélectifs, et nous privilégierons toujours la qualité à la quantité, car il n'est pas envisageable que, selon le lieu où la structure est implantée, la garantie de service proposé aux usagers soit différente. Avec le panier de services et la charte, nous proposons un socle de services et une garantie de qualité qui doivent être les mêmes quels que soient l'opérateur en charge et le lieu d'implantation de la maison France Services – dans la ruralité, dans un QPV, à la montagne ou en ville.

Cela dit, les responsables de projet ont tout à fait la possibilité d'aller au-delà de ce socle de qualité, que ce soit en ouvrant plus de vingt-quatre heures hebdomadaires ou en mettant des agents supplémentaires. Le principe, inscrit dans le cahier des charges, est que l'on peut toujours décider de faire plus, mais pas moins.

Le deuxième objectif de France Services est de réaliser, dans les deux années qui viennent, un maillage de tout le territoire, pour garantir l'accès de chaque Français à une structure à moins de trente minutes de chez lui. Le Président de la République a ainsi déclaré qu'il devrait y avoir au moins une maison France Services par canton. Si on écarte les cantons urbains, dans lesquels les principaux services publics sont déjà présents, cela nous conduit à fixer une cible à atteindre, d'ici à 2022, de 1 800 maisons France Services dans les territoires ruraux et de 200 dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Nous travaillons à la réalisation de cet objectif, et les financements ont été inscrits en conséquence. À supposer que nous labellisions « France Services » la totalité des 1 300 MSAP actuelles, il faudrait donc que nous ouvrons a minima, au cours des deux prochaines années, 700 nouvelles maisons, qui devront toutes respecter le niveau de qualité que j'évoquais à l'instant.

Nous devons fournir un travail important pour tenir les délais. Dans les jours qui viennent, nous allons solliciter les préfets pour qu'ils amplifient le mouvement, en liaison avec les élus locaux, notamment les présidents de conseil départemental – j'insiste sur l'importance de ces derniers, car, dans les compétences du département, figure le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public –, mais aussi les maires et présidents d'établissement public de coopération intercommunale (EPCI). La plupart du temps, ce sont les intercommunalités qui sont les vecteurs des maisons France Services et des MSAP ; parfois aussi, comme vous le savez certainement, c'est La Poste qui assume ce rôle. Les projets sont donc soutenus par les collectivités territoriales, par les PIMMS et par La Poste. En outre, la Mutualité sociale agricole (MSA), déjà présente dans les maisons France Services, s'est proposée pour être le support de certaines d'entre elles, ce qui est extrêmement

intéressant pour nous, car son réseau en milieu rural est très important. Par ailleurs, comme vous le savez, la MSA vient de procéder au renouvellement de ses délégués par canton, à l'issue d'élections.

Le déploiement des maisons France Services est un enjeu particulièrement important dans les QPV, où il est prioritaire. Pour le moment, seule une cinquantaine de quartiers est couverte par des maisons France Services sur les 460 premières structures labellisées. C'est encore insuffisant. Nous souhaitons accélérer le rythme des labellisations dans les quartiers en identifiant des porteurs de projet, pour remettre du service public dans ces quartiers où il a progressivement disparu.

Par ailleurs, nous sommes très attachés à la diversification des modes d'accès aux services publics. France Services est, le plus souvent, un lieu physique qui gagne à être situé au cœur d'un bourg, là où d'autres services essentiels sont déjà présents, de manière à garantir une fréquentation suffisante. Toutefois, pour répondre aux besoins des populations pour lesquelles aller jusqu'au bourg pose parfois problème, nous croyons aussi beaucoup aux solutions itinérantes. Des dispositifs de ce genre existent déjà, notamment dans le Nord, dans l'Aisne, dans le Gers, dans le Loir-et-Cher ou encore dans le Cantal. J'ai d'ailleurs inauguré récemment à Maurs, au sud d'Aurillac, un système de bus que le conseil départemental avait déjà mis en place pour favoriser l'inclusion numérique ; le président du conseil départemental nous a sollicités et tous les opérateurs ont décidé de rejoindre le dispositif. Autrement dit, il ne faut pas toujours chercher à faire du neuf : certaines choses existent déjà et marchent bien. Je précise d'emblée que nous finançons l'acquisition des bus à travers la Banque des territoires, à hauteur de 30 000 euros l'unité – la somme peut être complétée par le fléchage d'une partie de la dotation d'équipement des territoires ruraux. Je pourrais citer aussi – mais il s'agit là de structures fixes –, les « points info 14 », des points d'accueil que le département du Calvados avait créés, dans lesquels nous avons développé des maisons France Services.

Le troisième objectif est d'étendre progressivement l'offre proposée, pour faire de France Services une véritable maison commune dans chaque territoire : au-delà des neuf opérateurs participant à l'opération, nous avons entamé de nombreuses démarches pour étoffer l'offre de services. Nous travaillons déjà, par exemple, avec la garde des Sceaux pour faire converger le réseau d'accès au droit et les maisons France Services, et rendre ainsi possible la présence dans chaque maison France Services d'un conciliateur de justice. Nous finalisons également l'arrivée d'un dixième opérateur, l'AGIRC-ARRCO, qui a demandé à être présent. Avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et la MSA, il va compléter l'offre proposée en matière de conseil et d'accompagnement pour les retraites. Des discussions ont également été engagées avec d'autres opérateurs nationaux qui ne sont pas encore dans France Services mais qui voient tout l'intérêt que ce réseau peut présenter pour accueillir le public et proposer de nouvelles prestations. À cet égard, et même si le projet n'est pas encore consolidé, on pourrait envisager de permettre l'achat de billets de train dans les maisons France Services – espérons que la SNCF nous entende !

En outre, nous devons rechercher au maximum une mutualisation avec les services proposés par les collectivités territoriales, à l'image des points info 14, dont je parlais précédemment. Le Président de la République a demandé, à l'occasion de la dernière réunion du comité interministériel du handicap, que les maisons France Services soient en mesure d'orienter les personnes en situation de handicap et leurs aidants en développant des liens avec les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH). Ce serait effectivement très intéressant. Cela existe d'ailleurs dans le Calvados, puisque les points info 14 accueillent déjà les MDPH.

Enfin, nous souhaitons encourager, au-delà du guichet de services publics, toutes les initiatives qui visent à faire de France Services un lieu de vie et d'activité au cœur des territoires. Les élus ne sont pas en reste pour ce qui est d'avoir des idées originales : un peu partout, ils repensent les lieux d'accueil du public en hybridant les activités, si je puis dire. Tantôt la médiathèque accueille une « micro-folie », tantôt la mairie abrite un espace de *coworking* et un lieu d'inclusion numérique pour accueillir le public le plus éloigné d'internet. De même, un grand nombre de maisons France Services sont installées dans des lieux abritant d'autres activités. À Montmoreau, en Charente, France Services accueille l'association d'aide à domicile, qui est une antenne de la MDPH. À Théroutte, dans le Pas-de-Calais, on y trouve un musée archéologique, ce qui attire les enfants et leurs parents : là encore, il s'agit d'une idée tout à fait intéressante. À Marcillat-en-Combraille, près de Montluçon, il existe un service de voitures électriques avec chauffeur pour les personnes qui veulent aller à un rendez-vous de santé, au marché ou que sais-je encore. Nous souhaitons encourager ces regroupements, car ils font de France Services bien plus qu'un guichet de services publics, un véritable lieu de vie et d'échange.

Une même exigence de qualité, quel que soit le territoire desservi ; un maillage le plus fin possible, qui garantit a minima la présence d'une maison France Services par canton d'ici à deux ans ; une offre de services augmentée au-delà des neuf opérateurs déjà présents : vous mesurez, je pense, le changement d'échelle que France Services représente et l'ambition de ce projet. France Services est désormais un programme à part entière de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), comme les plans Action cœur de ville, France très haut débit et Territoires d'industrie.

Je voudrais vous livrer un premier bilan de la mise en place de France Services. Depuis l'ouverture des 460 premières maisons, en janvier, 73 000 demandes ont été traitées. Les cinq opérateurs les plus sollicités sont les caisses d'allocations familiales (CAF), l'assurance maladie, Pôle emploi, le ministère de l'intérieur et l'assurance retraite. Au total, 80 % des demandes ont été totalement satisfaites. Ces résultats sont encourageants. Ils démontrent qu'il existe une véritable attente et, mieux encore, qu'elle est satisfaite dans la grande majorité des cas. Nous devons donc poursuivre dans ce sens et analyser la manière dont nous pourrions améliorer encore ces premiers résultats. À cette fin, nous avons créé, à l'ANCT, un service d'aide au fonctionnement des maisons France Services, qui vise à créer une communauté de service entre les différents lieux sur le territoire.

Enfin, je tiens à souligner la forte mobilisation de tous les acteurs concernés – les opérateurs, les collectivités et les autres ministères. Chacun est attaché à la réussite de ce programme et convaincu de la pertinence de la solution proposée. Je voudrais citer en particulier, bien sûr, La Poste et la Banque des territoires, qui sont présentes à toutes nos réunions de pilotage et qui apportent, en plus des financements, de véritables améliorations concrètes dans le déploiement de cette politique publique, en matière d'équipement informatique des maisons, de financement des bus, sans oublier le lancement de nouveaux services tels les facteurs France Services, qui vont au domicile des personnes qui ne peuvent pas se déplacer pour les renseigner et les aider à accomplir leurs démarches. Une expérimentation a été lancée dans les maisons France Services, opérée par La Poste et, au vu des premiers retours, nous envisageons de la généraliser.

Mme Sandra Marsaud. Madame la ministre, jeudi 20 février dernier s'est tenu le premier comité interministériel aux ruralités, et vous avez inauguré un nouvel espace France Services à La Vêge-les-Bains. La ruralité est un sujet de préoccupation bien ancré dans l'action du Gouvernement et de la majorité, avec l'Agenda rural, l'Agence nationale de la

cohésion des territoires, le plan Action cœur de ville, France mobilités, le *New Deal* numérique, France tiers-lieux : toutes ces initiatives, dont nous nous réjouissons, ont été menées par plusieurs ministères, et un grand nombre par le vôtre.

En tant que parlementaires, c'est à nous de relayer ces nouveaux leviers du développement et de reconnaissance des ruralités et d'aider à mettre en pratique ces outils au plus près des territoires, en constatant, en questionnant les ministres, mais aussi les services chargés de leur mise en œuvre dans les territoires. Les Français sont attachés à leurs « pays », au sens de régions géographiques, qui font leur spécificité et leur identité, mais ils ont souvent le sentiment d'un recul des services publics, d'un manque de proximité, voire parfois – ce qui est plus grave – d'un réel manque d'attractivité. Vous l'avez souligné régulièrement dans vos différentes interventions ces derniers mois, madame la ministre, il faut répondre par la proximité de l'action pour reconstruire et recoudre, faire du « cousu main ». France Services est un réseau de services publics polyvalents, qui s'inscrit dans la politique globale d'aménagement et de revitalisation des territoires menée par la majorité. C'est d'ailleurs tout le sens du discours du Président de la République du 25 avril dernier, qui officialisait la redéfinition d'un nouveau pacte territorial, notamment à travers l'Agenda rural.

Nous avons là un bel exemple de préfiguration du rôle de l'État dans les territoires, qui peut se résumer par le fait de partir du terrain et des nombreuses expériences menées dans les territoires ; la vision d'un véritable aménagement du territoire, puisque chaque canton doit être couvert ; une représentation similaire des partenaires et des agences de l'État, sans oublier la direction générale des finances publiques, qui est très importante pour nos concitoyens dans les territoires ruraux ; un mode de conventionnement qui est de plus en plus pratiqué entre l'État et les collectivités ; une adaptation de l'offre aux usages et aux usagers.

Là est donc le rôle de l'État dans les territoires : fixer un cap, donner à tous les mêmes moyens et, par ce biais, engager une nouvelle ère dans la politique d'aménagement équilibré des territoires.

Parmi les questions que suscitent les maisons France Services, celle de la pérennité des financements permettant de maintenir ces espaces et ces services est très souvent soulevée dans les territoires. La montée en compétences des MSAP postales suscite également des inquiétudes, car elle semble un peu aléatoire. Enfin, dans le cadre de l'Agenda rural, quelle ambition avez-vous pour l'articulation et l'organisation des services publics déconcentrés dans l'ensemble du territoire ?

M. Emmanuel Maquet. Les maisons France Services sont une promesse forte faite aux territoires ruraux. À l'heure de la transformation numérique, nos concitoyens attendent un renouveau du service public à la française, qui allie proximité et modernité.

Plusieurs points restent à surveiller, s'agissant du déploiement. À l'heure actuelle, vous revendiquez 534 maisons France Services, dont 80 % dans les zones rurales. Dans ma circonscription, qui regroupe 194 communes, je les attends toujours. D'après mes renseignements, deux structures sont prévues.

L'objectif d'une maison par canton, soit 1 800 structures, d'ici à 2022, suppose un déploiement très rapide. Comment éviterez-vous l'écueil des MSAP, déployées trop rapidement pour garantir la qualité du service ? Instaurerez-vous des évaluations régulières de la performance, du taux de satisfaction ou d'autres critères, afin de prévenir ce risque ?

Quant à la formation des agents, sera-t-elle assurée régulièrement par chacun des neuf partenaires ? Quel niveau d'études et de rémunération sera requis pour ces agents ?

Autre point crucial : la disponibilité de l'administration dans les maisons France Services. Outre la difficulté des démarches elles-mêmes, nos concitoyens ont bien du mal à obtenir un interlocuteur détenant la capacité de décider de l'avancement de leur dossier. Nous avons tous vécu cette situation où les appels téléphoniques n'aboutissent pas, où les relances continuent d'arriver, malgré l'envoi d'une réponse par courrier. Chacun se demande pourquoi l'administration ne communique toujours pas par mail, alors que nous le faisons depuis plus de vingt ans dans la vie quotidienne. À mon avis, le sentiment d'inaccessibilité est une des causes profondes du divorce entre les citoyens et l'administration.

Les employés des maisons France Services rempliront une mission essentielle d'accompagnement. J'ai lu qu'ils auront une « relation privilégiée » avec les agents des différentes administrations. Est-ce à dire que, jusqu'à présent, la relation entre l'administration et les citoyens était dégradée ? Ne crée-t-on pas là un « service public d'accès au service public », alors que l'on pourrait simplement obliger l'administration à répondre aux mails et coups de téléphone des administrés dans des délais raisonnables ?

Dans les maisons de santé, il y a des médecins, non des conseillers pour les démarches médicales. Afin de créer un service qui change vraiment la donne et justifie que les citoyens fassent vingt à trente minutes en voiture pour se rendre à leur chef-lieu de canton, des agents décisionnaires des neuf partenaires seront-ils présents physiquement dans chacune des maisons France Services, afin que nos concitoyens aient l'assurance d'en ressortir avec une vraie solution ?

M. Patrick Loiseau. Le groupe du Mouvement démocrate et apparentés est convaincu de l'importance de la proximité des services publics, donc de ce dispositif, qui permet de maintenir un maillage dense, au plus près des citoyens et usagers. Notre groupe salue donc la volonté du Gouvernement de doter en priorité les zones rurales ainsi que les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Nos territoires ont chacun leurs spécificités auxquelles la puissance publique doit apporter des réponses adaptées. Nous saluons en particulier le système de guichet unique et la concentration de différents services en un même endroit, dans un souci de lisibilité et de simplification des démarches. L'offre de services est complète, et nous devons veiller à ce qu'elle ne se borne pas à une simple mise en relation, mais qu'elle offre une réelle aide dans les démarches quotidiennes.

Les labels délivrés sont ainsi un gage de qualité du service rendu aux usagers, sur le fondement de critères précis et transparents, néanmoins adaptables aux spécificités locales. Comme vous l'avez indiqué, madame la ministre, les structures doivent proposer un socle de services bien définis.

À cet égard, comment s'établira le maillage territorial avec les structures existantes proposant des services similaires ? Les caisses primaires d'assurance maladie, par exemple, disposent de plusieurs points d'accueil. Comment s'assurer de la complémentarité des dispositifs et qu'il n'existera pas de doublon dans les services de proximité proposés ?

Pour ce qui concerne le rythme de déploiement, les premiers chiffres font état de 460 labellisations. Êtes-vous confiante dans votre capacité à atteindre l'objectif initial de couvrir chaque canton d'ici à 2022 ? Des difficultés sont-elles rencontrées localement ?

En juillet dernier, la circulaire du Premier ministre indiquait que de nouveaux partenaires locaux pouvaient être associés aux maisons France Services pour renforcer le socle des services proposés, selon les spécificités de chaque territoire. Comment seront-ils choisis en pratique ? Les élus locaux et les citoyens seront-ils associés au choix ?

De plus, quel rôle jouera l'Agence nationale de la cohésion des territoires dans le pilotage et l'animation de ce dispositif dont la gouvernance est assurée localement par les préfets de département ?

Enfin, en raison de l'urgence que peut revêtir le déploiement des maisons France Services compte tenu des besoins exprimés dans certains territoires, il paraîtrait opportun de réaliser une évaluation, aussi bien locale que nationale, dans un délai d'une ou deux années, afin de pouvoir procéder à des ajustements, si nécessaire.

M. Christophe Bouillon. Une enquête publiée récemment par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie soulignait le sentiment d'abandon qu'éprouve une partie de la population à l'égard des pouvoirs publics. Trois personnes sur dix estiment vivre dans un territoire délaissé. On le sait, cette perception est plus forte dans les territoires situés hors des grandes aires urbaines.

Le mouvement des gilets jaunes est venu rappeler cette réalité, qui est celle d'un grand nombre de nos concitoyens. Cette colère populaire a pris racine dans les territoires isolés, là où, peu à peu, l'État a reculé, en supprimant de nombreux services publics. À l'époque, l'Association des petites villes de France a même parlé de « fracture territoriale ».

Une des leçons à tirer de ce mouvement est que le développement du numérique et la digitalisation de certains processus administratifs ne peuvent être une fin en soi. Je connais la volonté du Gouvernement de faire fonctionner un service public entièrement dématérialisé d'ici à 2022, mais il faut éviter que la fracture numérique ne s'amplifie.

Un tel développement doit absolument s'accompagner d'une présence humaine dans les territoires pour orienter, guider, conseiller et aider les administrés. N'oublions pas que 20 % des Français échappent aujourd'hui au virage numérique. Cet accompagnement est fondamental pour assurer la cohésion et la solidarité dans le pays. Personne ne doit être laissé de côté.

Dans ce cadre, comme vous l'avez rappelé, vous avez mis en place le réseau France Services, autour de trois objectifs : une plus grande accessibilité des services publics au travers de points d'accueil physiques et polyvalents ; une plus grande simplicité des démarches administratives, avec le regroupement en un même lieu ; et une qualité de services renforcée, avec le recrutement d'agents polyvalents. Cette idée, largement inspirée des maisons de services au public déployées sous le précédent quinquennat, va dans le bon sens.

J'observe d'ailleurs que certaines MSAP n'ont pas été labellisées, bien qu'elles dynamisent les initiatives du territoire s'agissant des services publics, en coordonnant l'offre locale et en créant de nouveaux services, souvent innovants et adaptés aux problématiques

locales. Il est dommage que ce critère d'appréciation relatif à l'animation et au développement territorial ne figure pas dans la charte France Services.

Par ailleurs, il est prévu d'élargir considérablement l'offre de services des maisons France Services, en recourant à neuf opérateurs partenaires, désormais obligatoires, alors que l'enveloppe financière de 30 000 euros par an pour chaque structure n'est pas augmentée. Pourriez-vous nous donner quelques précisions sur ce point ?

Les contreparties locales sont, dès lors, inévitables pour s'assurer que les exigences imposées par le nouveau cahier des charges en matière de locaux, d'équipements ou de personnels en place sont respectées. Les collectivités territoriales devront sans doute mettre la main à la poche.

Les modalités de financement prévues permettront-elles de respecter l'engagement d'une maison France Services par canton d'ici à 2022 ?

On sait bien que la première maison de service public, c'est la mairie, et que les maires sont les premiers agents de l'État. Comment souhaitez-vous les aider à poursuivre leur mission de service public ?

Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. S'agissant, tout d'abord, du financement, l'État apporte un soutien financier simultanément aux maisons France Services labellisées et aux MSAP qui montent en compétences. Celles des MSAP qui n'ont pas été labellisées seront financées jusqu'au 31 décembre 2021 – nous leur donnons donc deux ans pour se mettre à niveau.

Les dépenses de fonctionnement de la structure – un forfait annuel de 30 000 euros – sont financées à parité par le ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales via le Fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) et par le Fonds inter-opérateurs, alimenté par les différents partenaires. Le financement des MSAP existantes suit ce même modèle jusqu'à la fin de 2021. La Banque des territoires apporte 30 millions d'euros au programme – 3 millions pour acquérir cent bus, 10 millions pour le matériel informatique ainsi que l'animation des maisons France Services, et 17 millions pour assurer la montée en gamme des MSAP postales. L'État et ses partenaires contribuent en nature au programme, en assumant toute la formation des agents polyvalents et en mettant divers outils numériques à disposition. Enfin, la dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR) et la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) sont disponibles pour financer des investissements, le cas échéant.

Pour maintenir la qualité des services dans le temps, nous disposons d'un système de mise en réseau des maisons France Services, qui peuvent ainsi demander de l'aide sur certains sujets. Nous comptons aussi développer la formation continue, et nous envoyons des « visiteurs mystère » dans les structures – mon directeur adjoint de cabinet s'est prêté à l'expérience dans la Sarthe, afin d'évaluer si une MSAP méritait d'être labellisée. Plus globalement, nos services suivent la qualité des prestations offertes par les maisons France Services. Un programme de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) vise ainsi au développement des maisons comme au bon fonctionnement des services proposés.

En revanche, l'ensemble des opérateurs ne seront pas présents physiquement dans les maisons toute la journée, puisqu'ils n'assureront qu'une permanence. Une permanence

d'accès sera toutefois garantie par visioconférence, sur rendez-vous. Nous disposons donc d'un système très élaboré pour assurer une permanence de réponse.

Le Centre national de la fonction publique territoriale assurera la formation socle des personnels, pour garantir la montée en gamme. Mais la maîtrise des différents outils numériques qui constituent le bureau virtuel de l'agent, ses outils de *reporting* et d'administration, fera l'objet d'un webinaire organisé par le CNFPT et la Banque des territoires. Les partenaires compléteront cette formation par des modules relevant de leur champ d'activité, notamment des formations métier.

À ce stade, le CNFPT a organisé 98 sessions de formation et 104 formations métier ont été assurées par le partenaire retenu, l'Institut 4.10, le centre de formation et d'accompagnement du régime général de la sécurité sociale. Au total, 1 111 agents ont été formés. Toutes les formations de la vague de labellisation de janvier sont achevées.

D'autres questions ont été posées sur le maillage territorial. Dans la circulaire qui leur sera transmise prochainement, les préfets seront invités à faire remonter une note de proposition sur les modalités prévues de déploiement de maisons France Services dans leur département. L'objectif, je le rappelle, est de couvrir chaque canton, étant entendu que, compte tenu du redimensionnement des cantons, plusieurs MSAP peuvent être labellisées dans un même canton. Au bout du compte, nous avons l'intention de labelliser toutes les MSAP.

Ces travaux doivent être menés en étroite concertation avec les élus. Les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public constituent des documents pertinents pour identifier les implantations des maisons France Services, qui sont déterminées par l'État et le conseil départemental, en relation avec les EPCI. Tout le territoire est donc couvert.

Pour appuyer cette réflexion, des cartes de chronodistance ont été réalisées par l'excellent service de cartographie de l'ANCT, afin de concevoir le maillage et les implantations des maisons France Services dans le territoire, en respectant les critères de distance et d'accès aux services publics.

Enfin, concernant les mairies, premier service public, nous travaillons avec les associations départementales des maires pour faire en sorte que les secrétaires de mairie des communes situées dans le périmètre d'une maison France Services entretiennent des relations régulières avec ces structures, et suivent des formations communes. Ainsi, l'administré qui se rend à la mairie pourra recevoir une information adéquate du secrétaire de mairie ou être orienté vers une maison France Services. Il convient de mutualiser les moyens, de partager l'information avec les secrétaires de mairie et de les associer à la démarche. Les mairies de petites communes n'étant pas ouvertes souvent, les maisons France Services ont cependant toute leur importance.

Mme Yolaine de Courson. Mme la ministre ayant répondu à ma question, qui concernait la labellisation des mairies en tant que partenaires des maisons France Services, je relayerai la question de mon collègue, M. Jean-François Cesarini.

Mercredi dernier s'est tenu à l'Assemblée nationale le premier colloque sur les tiers-lieux, à l'initiative de MM. Christophe Euzet et de Jean-François Cesarini, très impliqués sur les sujets de la décentralisation et de la différenciation territoriale. Les maisons France

Services visent à simplifier la relation des usagers aux services publics. Or le développement des tiers-lieux semble un outil pertinent pour accélérer le processus.

Madame la ministre, vous semble-t-il opportun de labelliser certains tiers-lieux en maisons France Services ?

Mme Laurence Maillart-Méhaignerie. Les maisons France Services ont suscité beaucoup d'espairs, que je partage, parmi les élus. Je m'interroge cependant sur la première vague de labellisation. Je suis élue en Ille-et-Vilaine, un département d'un peu plus d'un million d'habitants, qui compte vingt-sept cantons et cinq QPV. Lors de la première vague de labellisation, un seul de ces QPV a été labellisé à partir d'un PIMMS ainsi que trois MSAP déjà existantes. Les parlementaires ont donc été très déçus, d'autant qu'ils avaient dit beaucoup de bien du dispositif.

Comment pourrions-nous accélérer la présentation des dossiers ? Certaines communes semblent hésiter à en présenter un, car elles s'interrogent sur la pérennité des financements. De plus, le département n'est pas très moteur sur la présentation et l'accompagnement de ces projets.

M. Pierre Cordier. Je vous remercie, madame la ministre, d'avoir précisé ce qu'il en serait des cantons, car il faut bien dire que leur redécoupage en 2014 et 2015 avait donné lieu à un peu n'importe quoi de la part du gouvernement précédent.

J'ai souvent eu l'occasion de vous questionner ou d'interroger M. Julien Denormandie sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville, ou les communes classées comme telles auparavant. Certaines communes, du département des Ardennes notamment, se sont vues retirer leur qualification de QPV, ce qui pose certaines difficultés. Je souhaiterais que nous puissions nous pencher sur les critères d'attribution assez rapidement.

Quant aux financements, vous avez mentionné l'apport possible de la DETR et de la DSIL. S'agirait-il de nouveaux crédits ou de retirer des crédits à des dispositifs attribués aux communes ?

Mme Marjolaine Meynier-Millefert. Madame la ministre, vous avez déjà répondu à ma première question visant à créer un réseau France Services en s'appuyant sur les secrétaires de mairie. Il est utile de rapprocher les services publics de l'utilisateur, en s'appuyant sur les personnes qui les représentent actuellement dans les territoires.

Ma deuxième question rejoint celle de Mme Laurence Maillart-Méhaignerie. Les labellisations s'appuyant sur des offres existantes donnent l'impression d'un *relooking*, sans extension. Comment rendre ces réalisations plus perceptibles pour le citoyen ?

Par ailleurs, il me semble qu'il manque aux neuf volets obligatoires prévus dans les maisons France Services celui de la transition écologique. Quelle offre les maisons France Services pourraient-elles développer sur la mobilité propre ou la rénovation énergétique des bâtiments, qui n'est pas identique dans tous les territoires ? Comment ces structures pourraient-elles davantage informer les citoyens sur les outils disponibles pour la transition énergétique et écologique ?

Mme Nadia Essayan. Madame la ministre, votre présentation a témoigné de la volonté du Gouvernement d'apporter des solutions fiables et efficaces au sentiment d'éloignement que les citoyens des zones rurales éprouvent envers l'État. Le grand débat a

montré que cette priorité devient un état d'esprit : il faut tout faire pour mailler le territoire et créer du lien entre les citoyens, pour que personne ne se sente isolé, et que non seulement les services publics mais aussi la culture viennent aux citoyens – vous avez ainsi évoqué les micro-folies. C'est un peu la montagne qui vient à chacun, et nous montrons que cela est possible.

Si nous réussissons cette proximité, encore faut-il que la volonté gouvernementale soit ressentie sur le terrain et que ses réalisations ne soient pas perçues uniquement comme des initiatives locales, émanant d'élus locaux, même s'ils sont des partenaires privilégiés. Une micro-folie a, par exemple, été inaugurée à Vierzon en l'absence du représentant de l'État. Pour cause de période de réserve, j'étais la seule à pouvoir mettre en valeur la philosophie gouvernementale, mais la parole m'a été refusée. Peu de personnes savent aujourd'hui qu'il s'agit d'un projet national.

Comment le Gouvernement peut-il communiquer sur ces belles réalisations auprès de nos concitoyens, de façon audible et en exprimant la volonté positive de proximité qui les sous-tend ? Il est à mon sens nécessaire qu'il développe une communication sur les médias sociaux, sous une forme ludique et accessible, que nous puissions relayer facilement.

Mme Stéphanie Kerbarh. Envisagez-vous de contractualiser avec l'EPSO, le réseau des écrivains publics à vocation sociale ? Lorsqu'une personne se présente pour obtenir des renseignements dans ma permanence parlementaire, après l'avoir renseignée sur la nature des démarches ou le formulaire à remplir, nous constatons que la formalisation à l'écrit est la principale difficulté.

M. Ludovic Pajot. Les problèmes engendrés par la dématérialisation brutale des demandes administratives sont de plus en plus sérieux. Le numérique prend une place toujours plus importante dans le quotidien des Français et aggrave la fracture territoriale. La proportion des personnes n'ayant pas accès à internet est très importante dans mon département du Pas-de-Calais, et sur les six cantons qui composent ma circonscription, on ne compte que deux maisons France Services.

Pouvez-vous détailler, madame la ministre, les efforts de communication prévus autour de ces maisons France Services ? De nombreuses MSAP ne rencontrent pas un franc succès, malgré les besoins, car beaucoup d'habitants ne savent pas qu'ils peuvent y bénéficier d'un accompagnement administratif.

Par ailleurs, je partage la préoccupation de certains collègues quant à la qualité du service apporté aux usagers dans les maisons France Services.

M. Stéphane Buchou. L'implantation des maisons France Services répond à la forte demande de nos concitoyens pour des services publics plus accessibles et de meilleure qualité. Vous avez rappelé que 534 maisons France Services ont été labellisées, et j'espère que l'objectif d'en compter une par canton en 2022 sera atteint.

Les premières labellisations ne répondent pas toujours à un objectif de maillage territorial pertinent. Malgré un cahier des charges très précis, certains élus influents sont parfois à la manœuvre pour attirer ce bel outil au service de l'intérêt général là où il n'est pas prioritaire. Comment éviter cet écueil ?

M. Yannick Haury. De plus en plus de démarches administratives se font en ligne, et la dématérialisation des services publics devrait être totale en 2022. Or un Français sur cinq ne sait pas utiliser internet, et cette proportion passe à un Français sur quatre au-delà de 60 ans.

Ces difficultés, qualifiées d'« illectronisme », sont source d'exclusion et d'isolement. Dans le réseau France Services, il est prévu que des aidants numériques accompagneront les personnes non-utilisatrices d'internet. C'est une excellente nouvelle, et une expérimentation a eu lieu dans quelques territoires ruraux. Quels enseignements en retirez-vous ? Comment détecter le public éprouvant des difficultés avec les outils numériques ? Comment entendez-vous déployer les aidants numériques : chaque maison France Services disposera-t-elle d'un agent spécialisé ?

M. Martial Saddier. Madame la ministre, comment envisagez-vous l'avenir des sous-préfectures et leur coexistence avec les maisons France Services lorsque ces dernières apparaissent dans les communes sous-préfectures ?

Permettez-moi de saluer, au passage, le travail réalisé par les collaborateurs parlementaires de tous les députés dans les permanences en circonscription. Eux aussi reçoivent les usagers au quotidien, à l'instar des maires et du personnel des sous-préfectures.

Mme la présidente Barbara Pompili. Je pense que tous nos collègues se joignent à votre hommage : nos permanences parlementaires sont de mini maisons France Services.

M. Jacques Krabal. C'est une belle journée pour la ruralité : après les annonces de l'Agenda rural et les conclusions du comité interministériel aux ruralités qui s'est tenu il y a quelques jours, cette audition nous fournit des informations très complètes sur les maisons France Services.

Je suis heureux d'avoir assisté à la première labellisation d'une maison France Services à Vailly-sur-Aisne en présence du préfet, et nous aimerions que leur déploiement s'accélère : nous en attendons trois dans l'Aisne, une par canton. Pour que ces maisons France Services soient un succès, il faut tenir compte des collectivités territoriales, et je salue l'action du département de l'Aisne et de la communauté d'agglomération à cet égard.

La politique en faveur des zones rurales va-t-elle aboutir à un statut comparable aux quartiers prioritaires de la politique de la ville, qui constitue une référence ? Peut-on ainsi espérer le dédoublement des classes en milieu rural ou la création d'emplois francs ?

Mme Danielle Brulebois. Les maisons France Services sont une formidable réussite. J'en ai inauguré deux dans ma circonscription : non seulement elles permettent de maintenir les services publics dans les territoires ruraux, mais elles offrent aussi des services qui n'y existaient pas. Ainsi, le directeur de la caisse d'allocations familiales m'a expliqué y avoir répondu à des demandes de prime d'activité. Alors que ce dispositif très important apporte beaucoup de pouvoir d'achat à nos concitoyens – parfois 200 euros pour un salaire de 1 200 euros –, certains bénéficiaires potentiels n'en avaient pas fait la demande. Ils y ont maintenant accès grâce aux maisons France Services.

Des liens pourraient également être créés avec les maisons des solidarités et les maisons départementales des personnes handicapées.

Les secrétaires de mairie sont de très bons relais pour faire connaître les maisons France Services, ce qui doit constituer une priorité.

N'en prévoir qu'une par canton me semble insuffisant, le maillage du territoire serait bien meilleur s'il y en avait une dans chaque ancien canton.

Mme Laurianne Rossi. Madame la ministre, vous avez évoqué les synergies nécessaires entre les préfets, les présidents de départements, les communes et les intercommunalités pour le déploiement des maisons France Services. Cette synergie a fait l'objet d'une circulaire du Premier ministre adressée aux préfets. Or, dans certains territoires, le déploiement de ces maisons se heurte à des postures et des logiques partisans. Certains élus locaux préfèrent s'indigner de l'absence de services publics plutôt que de les déployer et de renforcer leur présence.

Si ces synergies s'avèrent impossibles, l'attribution d'un pouvoir d'injonction au préfet est-elle envisagée ?

Les bus France Services sont-ils placés sous l'autorité des départements, ce qui permettrait de passer outre les refus de certains maires ?

Enfin, des guichets spécifiquement consacrés à la rénovation énergétique sont-ils prévus ? Et qu'est-il envisagé pour la jeunesse, qui doit trouver toute sa place dans ces maisons France Services ?

Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Lors de la première vague de 460 labellisations, nous avons été très exigeants, ce qui a entraîné des mécontentements. Les MSAP qui n'ont pas été labellisées n'avaient pas le niveau suffisant pour répondre à l'exigence de qualité que j'ai mentionnée.

Le premier motif de refus de labellisation, dans 60 % des cas, est dû à l'absence des deux équivalents temps plein (ETP) exigés. Dans 15 % des cas, les neuf partenariats basiques requis ne sont pas en place. Dans 5 % des cas, les locaux ne permettent pas de respecter l'exigence de confidentialité, et dans 3 % des cas, ils ne permettent pas l'accès aux personnes à mobilité réduite. Dans 1 % des cas, l'accès aux services numériques n'est pas possible. Les autres 16 % de refus tiennent à des raisons variées, toutes liées au niveau insuffisant des MSAP.

Ayant suivi la question de près, je vous assure qu'aucun passe-droit n'a été accordé. Je me suis fait enguirlander parce qu'il n'y avait pas de maison France Services dans certains départements, ou bien une seule. Mme Marjolaine Meynier-Millefert parlait de *relooking* ; le Président de la République et le Premier ministre n'ont cessé de me dire qu'il ne fallait pas faire de « ripolinage » : ils voulaient absolument que les maisons France Services répondent à un niveau de qualité.

Les labellisations vont se faire maintenant, non pas par vagues, mais au fil de l'eau, en fonction du rythme de montée en niveau des MSAP existantes. Dès lors que ces dernières répondent aux exigences de la charte de qualité, il n'y a aucune raison pour qu'elles ne soient pas labellisées. Ainsi, soixante-quatorze nouvelles maisons ont été labellisées récemment, et d'autres suivront peut-être le mois prochain.

S'agissant de la répartition des maisons France Services, je prends soin de dire « au moins par canton », car dans certains cantons, il en existe plusieurs et toutes seront labellisées si elles montent en qualité.

En ce qui concerne les implantations à venir, vous me mettez en garde contre l'influence de certains élus.

M. Pierre Cordier. S'ils sont influents, ce sont des élus de la majorité !

Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Tout député est influent !

Nous continuerons de procéder de la même manière : nous allons installer des maisons France Services où il existe des besoins, pas dans les lieux où les services publics sont déjà présents. C'est pourquoi nous avons demandé aux préfets de nous faire des propositions d'ici à la fin du mois d'avril. Je vous conseille, d'ailleurs, de signaler aux préfets les zones rurales ou les quartiers de la politique de la ville qui manquent de services publics dans vos circonscriptions. Nous ferons la synthèse de tout ce que proposent les élus, locaux et nationaux.

Monsieur Martial Saddier, vous m'interrogez sur les sous-préfectures. Vous avez tout à fait raison, et le ministre de l'intérieur demande que les maisons France Services s'y installent. Des sous-préfectures abriteront des services multiples dans un lieu unique et seront labellisées France Services.

Pour ce qui est de l'information sur la politique énergétique, elle est du ressort du service d'accompagnement pour la rénovation énergétique (SARE) dont Mme Emmanuelle Wargon fait la promotion. Il est envisagé de l'inclure dans France Services. Nous sommes ouverts à toute proposition, car tout ce qui améliore l'utilité des maisons France Services est bienvenu. Le service d'accompagnement pour la rénovation énergétique répondant à une politique nationale, il a peut-être sa place dans toutes les maisons France Services. En revanche, les voitures électriques pilotées par des chauffeurs bénévoles à Marcillat-en-Combraille ne peuvent pas être imposées partout. Peut-être que d'autres services complémentaires seront offerts dans d'autres régions ; cela relève de l'initiative des élus locaux.

Les tiers-lieux ne soulèvent pas de problème spécifique, ils deviendront des maisons France Services lorsqu'ils remplissent les critères. D'autres activités – *coworking, fab lab*, ou micro-folie – peuvent être proposées dans les tiers-lieu. Les campus connectés participent également de cette logique.

Monsieur Pierre Cordier, le FNADT est fléché sur France Services, mais ce n'est pas le cas de la DETR et la DSIL : les financements sont prélevés dans l'enveloppe globale de ces dotations. Cependant, des commissions locales, rattachées aux préfets, peuvent décider que le financement en équipement ou en travaux d'une maison France Services est une priorité. La DETR prévoit beaucoup de financements pour les investissements.

On estime que 13 millions de Français éprouvent des difficultés à utiliser les services numériques ; c'est évidemment un enjeu très important. Les infrastructures sont essentielles, mais également les usages. Les maisons France Services sont des lieux d'inclusion numérique. Elles permettent de détecter les besoins des personnes en situation d'illectronisme,

les agents y sont formés. Il est également possible d'y accompagner les usagers dans leurs démarches les plus simples, par exemple en créant un identifiant pour accéder à un site. Une messagerie sécurisée réservée aux travailleurs sociaux et agents d'opérateurs de l'État, « Administration+ », est en cours de déploiement. Elle permet de faciliter les échanges avec les partenaires nationaux pour résoudre les blocages.

Enfin, la formation à l'utilisation des outils numériques est essentielle. Lors de ma visite pour inaugurer la maison France Services à Maurs, dans le Cantal, des jeunes en service civique, possédant eux-mêmes un bon niveau de formation en numérique, y donnaient une formation d'inclusion numérique.

Mme Stéphanie Kerbarh parlait des écrivains publics. Au fond, les agents des maisons France Services sont les écrivains publics d'aujourd'hui, ils doivent être capables d'aider ceux qui sont éloignés des outils numériques et d'internet.

Monsieur Jacques Krabal, le dédoublement des classes en milieu rural existe déjà.

M. Jacques Krabal. Mais de manière très insuffisante ! Ce dédoublement est systématique dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Cette mesure est un des points prévus dans l'Agenda rural.

M. Dino Ciniéri. Certaines collectivités n'osent pas investir dans la labellisation des MSAP, car leur budget d'investissement est limité. Dans mon département de la Loire, le nombre de projets à financer est tel que la DETR ne couvre que 20 % du montant des projets. Je comprends la nécessité de disposer d'un espace de confidentialité au sein des locaux, et c'est peut-être la raison pour laquelle des MSAP ne sont pas labellisées. Or, après les fermetures des bureaux de poste et des trésoreries, nous avons impérativement besoin de ces maisons France Services. Nous avons surtout besoin qu'elles soient davantage financées.

Mme Yolaine de Courson. Je me réjouis du foisonnement des maisons France Services, qui offrent une bouffée d'oxygène dans les territoires ruraux. Mais nous devons prendre garde au phénomène de non-recours de nos concitoyens à de nombreux dispositifs. Avez-vous prévu une campagne de communication pour faire massivement connaître ces maisons France Services ?

M. Fabien Di Filippo. Les sommes issues des enveloppes de la DETR et de la DSIL qui seront consacrées aux maisons France Services ne seront plus disponibles pour d'autres projets d'investissement. Elles sont donc perdues pour nos collectivités, dans une certaine mesure.

Suite au redécoupage de cantons, certains atteignent une taille considérable – l'un des cantons de ma circonscription fait presque 1 500 kilomètres carrés. Ne pourrait-on imaginer que les critères d'implantation des maisons France Services se fondent sur les temps de trajet ou les distances, plutôt que d'attribuer un nombre par canton ? La question réelle est celle de l'éloignement des services publics.

Mme Laurence Maillart-Méhaignerie. Peut-on envisager, à terme, de déconcentrer les décisions de localisation des maisons France Services au niveau des préfets ?

Mme Marjolaine Meynier-Millefert. La rénovation énergétique des bâtiments est une politique nationale et locale. Le programme SARE s'appuie plutôt sur la politique locale, et c'est là son intérêt. Mais il reste difficile de diffuser une information uniforme pour soutenir les politiques nationales déployées dans les territoires. C'est pour cela que la loi relative à la transition écologique pour la croissance verte de 2015 avait prévu le service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH).

Il existe une complémentarité entre le programme SARE, qui concerne les outils territoriaux, et les politiques nationales, qui doivent être rapidement mises en œuvre au niveau local.

Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Il est vrai que les maisons France Services ne sont pas suffisamment connues. Pourtant, vous seriez étonnés de l'importance de la fréquentation de certaines d'entre elles dans les départements ruraux. Elles offrent des réponses multiples, et répondent ainsi à une forte demande. Mme Laurianne Rossi se plaignait de certains élus qui freinaient leur installation ; nous recevons pour notre part beaucoup d'appels à en ouvrir.

Nous avons un partenaire intéressant pour la communication : La Poste. Nous nous sommes donné pour objectif de mettre en place cette année un système pour faire connaître chaque implantation d'une maison France Services dans le voisinage par une communication dans les boîtes aux lettres. Ce n'est pas la seule solution, mais, en ces temps de campagne municipale, vous savez que les boîtes aux lettres restent un vecteur de communication.

Monsieur Fabien Di Filippo, vous n'étiez pas encore arrivé quand j'ai expliqué que nous avons hérité d'un excellent service de cartographie du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) qui nous fournit des cartes de chronodistance. Elles nous permettent d'identifier les zones dans lesquelles les personnes se trouvent à plus d'une demi-heure des services publics.

M. Fabien Di Filippo. Est-il possible d'en disposer ?

Mme Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Tout à fait.

S'agissant des financements, j'entends vos arguments sur l'enveloppe de la DETR. Mais parmi les 2 milliards d'euros distribués dans les territoires, les maisons France Services peuvent être considérées comme une priorité.

À la suite des discussions avec le ministère de la transition écologique et solidaire, il a été décidé avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) et l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (ANAH) que les maisons France Services seraient des points info énergie. Le principe est bien celui que vous proposez : il faut faire connaître toutes les politiques en matière d'économies d'énergie dans les territoires.

Nous demandons aux préfets de participer et de faire remonter les informations, mais le label est décerné par un tiers, ce qui garantit la qualité et surtout l'exigence de service public partout dans les territoires. On le fait avec une grande distance mais aussi une grande écoute. Il ne s'agit pas de créer des maisons France Services pour faire plaisir à tel ou tel élu, mais pour répondre à un besoin réel dans un territoire. Il faut bien utiliser les deniers publics.

Par ailleurs, les collectivités territoriales mettent la main à la poche. On ne pourrait rien faire sans elles. Je tiens à le dire parce que c'est très important. Le premier réflexe ou la première volonté, quand on est maire ou président d'intercommunalité, est d'avoir des services publics dans son territoire, et on comprend bien qu'il y ait un partage des responsabilités et des financements. Dans le cadre de nombreuses politiques, c'est l'alliance de financements venant des collectivités territoriales et de l'État qui permet les services publics dans les territoires. C'est « plus et plus », et pas certains acteurs d'un côté et d'autres acteurs de l'autre côté.

Je suis agacée lorsque j'entends que l'on oppose les collectivités territoriales et l'État – c'est une vraie question, qui a été évoquée tout à l'heure. Quand on aide à l'ouverture d'une micro-folie et que le maire dit que la préfecture a octroyé une subvention pour ne pas mentionner une politique publique menée par l'État ou le nom d'un ministère, c'est très agaçant. J'ai été dans l'opposition, à une époque. Quand je recevais des subventions de l'État, j'étais contente et je le disais. Ne pas reconnaître qu'il y a, dans les territoires, des financements publics venant des ministères est un comportement un peu enfantin. De même, ce n'est pas un gros mot de reconnaître, quand on est ministre, que le financement des collectivités existe aussi, qu'il est nécessaire et efficace. Tout cela correspond à l'argent du contribuable et, je le répète, il faut l'utiliser au mieux.

Mme la présidente Barbara Pompili. Merci beaucoup, madame la ministre, d'avoir pris le temps de répondre à toutes ces questions, qui portent sur un sujet nous intéressant tous – c'est vraiment de l'aménagement du territoire.



Informations relatives à la commission

La commission du développement durable et de l'aménagement du territoire a nommé M. Pascal Lavergne, Mme Sandrine Le Feur, M. Alain Perea et Mme Mathilde Panot membres de la mission d'information commune sur les moyens de juguler les entraves et obstructions opposées à l'exercice de certaines activités légales.

Membres présents ou excusés

Commission du développement durable et de l'aménagement du territoire

Réunion du mardi 25 février 2020 à 17 h 35

Présents. - Mme Bérangère Abba, M. Christophe Bouillon, Mme Danielle Brulebois, M. Stéphane Buchou, M. Lionel Causse, M. Jean-Charles Colas-Roy, Mme Yolaine de Courson, Mme Nadia Essayan, M. Yannick Haury, Mme Stéphanie Kerbarh, M. Jacques Krabal, M. Jean-Claude Leclabart, M. Patrick Loiseau, Mme Laurence Maillart-Méhaignerie, M. Emmanuel Maquet, Mme Sandra Marsaud, M. Gérard Menuel, Mme Marjolaine Meynier-Millefert, M. Bruno Millienne, M. Ludovic Pajot, M. Alain Perea, M. Patrice Perrot, Mme Barbara Pompili, Mme Véronique Riotton, Mme Laurianne Rossi, M. Martial Saddier, M. Jean-Marie Sermier, Mme Élisabeth Toutut-Picard, M. Jean-Marc Zulesi

Excusés. - Mme Sophie Auconie, Mme Ericka Bareigts, Mme Nathalie Bassire, Mme Valérie Beauvais, Mme Bérangère Couillard, Mme Célia de Lavergne, M. David Lorion, M. Jean-Luc Poudroux, M. Gabriel Serville

Assistaient également à la réunion. - M. Dino Cinieri, M. Pierre Cordier, M. Fabien Di Filippo